

**Registro de llegada:** Cuando llegue al hogar del cliente, asegúrese de contar con lo siguiente:

- Su identificación de Santrax.
- Tener la identificación de Santrax de su cliente.
- El primer número de verificación de visita de seis dígitos que representa la fecha y hora de llegada (obtenido al comienzo de la visita).
- El segundo número de verificación de visita de seis dígitos que representa la fecha y hora de salida (obtenido al final de la visita).

Una vez que tenga esta información, ¡estará listo para llamar a Santrax!

### A la llegada:

Cuando llegue a la casa del cliente, presione y suelte cualquiera de los botones en el dispositivo de FVV y anote los primeros seis dígitos del número de verificación que se muestra en la pantalla del dispositivo, ya que usará este número más adelante para hacer su llamada a Santrax. Anote la fecha y la hora en que pulsó el botón.

### Antes de partir:

Al final de la visita, presione y suelte cualquiera de los botones en el dispositivo de FVV y anote los segundos seis dígitos del número de verificación que se muestra en la pantalla del dispositivo, ya que usará este número más adelante para hacer su llamada a Santrax. Anote la fecha y la hora en que pulsó el botón.

**NOTA:** Si necesita ver el número nuevamente, puede presionar y soltar el botón una vez más para que se vuelva a mostrar el número. Si este número es diferente, no importa, pero use ese nuevo número.

- No realice el llamado a Santrax hasta al menos 15 minutos después de recibir el segundo número de seis dígitos al final de su visita.
- Tiene hasta siete días para llamar a Santrax después de la visita.
- No es necesario que espere en el hogar del cliente para realizar la llamada.
- Ambos números de seis dígitos de verificación de visita se deben ingresar en una sola llamada a Santrax.

1.  **Marque cualquiera de los números de llamada gratuita asignados a su agencia.**  
Si experimenta dificultades al llamar al primer número de llamada gratuita, intente con el segundo.



El sistema Santrax dirá: **Para inglés, marque uno (1). Para árabe egipcio, presione dos (2). Para birmano, presione tres (3). Para chino mandarín, presione cuatro (4). Para francés, marque cinco (5). Para hindi, presione seis (6), para hmong, presione siete (7), para laosiano, presione ocho (8), para nepalí, presione nueve (9), para ruso, presione diez (10), para serbio, presione once (11), para somalí, presione doce (12), para español, presione trece (13), para swahili, presione catorce (14), para vietnamita, presione quince (15)**".  
Las indicaciones de la llamada se escuchan en el idioma seleccionado.

2.  **Marque el número que corresponda al idioma que desea escuchar.**

Todas las indicaciones entregadas durante la llamada se escucharán en el idioma seleccionado.



Santrax dirá: **"Bienvenido, ingrese su identificación de Santrax"**.

3.  Marque los números de su identificación de Santrax en el teléfono.  
 Santrax dirá: “¿Es esta una visita grupal? Marque (1) para responder Sí o (2) para responder No”.
4.  Marque (2) si no es una visita grupal.  
 Santrax dirá: “Si esta es una Verificación de Visita por medio de dispositivo Fijo o FVV, presione la tecla asterisco (\*) para ingresar el número de verificación de visita. De lo contrario, presione la tecla numeral (#) para continuar”.
5.  Presione la tecla asterisco (\*) para continuar.  
 Santrax dirá: “Ingrese la identificación del primer cliente”.
6.  Ingrese la identificación del cliente.  
Si la identificación del cliente es ingresada incorrectamente, el sistema Santrax dirá: “No hay FVV registrada, vuelva a ingresar la identificación del cliente o presione la tecla numeral (#) para continuar”.  
 Una vez que la identificación del cliente es ingresada correctamente, Santrax dirá: “Ingrese el número de verificación de su primera visita o presione la tecla numeral (#) para continuar”.
7.  Ingrese el número de verificación de la primera visita.  
Este es el primer número de seis dígitos que obtuvo a partir del dispositivo de FVV cuando llegó a la casa del cliente y representará su hora de llegada.  
 Cuando el número de verificación de visita se ingrese correctamente, Santrax lo confirmará diciendo: “El número de verificación de la primera visita es (FECHA/HORA). Si es incorrecto, marque 1 para volver a intentarlo o presione la tecla numeral (#) para continuar”.  
**NOTA:** Escuche con atención para verificar que la fecha y hora provistas sean las mismas que anotó cuando presionó el botón del dispositivo. Si no coinciden, se ingresó un número de verificación de visita incorrecto. Marque 1 para volver a ingresar el número.
8.  Presione la tecla numeral (#) para continuar.  
 Santrax dirá: “Ingrese el número de verificación de su segunda visita o presione la tecla numeral (#) para continuar”.
9.  Ingrese el número de verificación de la segunda visita.  
Este es el segundo número de seis dígitos que obtuvo del dispositivo FVV, esta vez al final de la visita. Representará su registro de salida.  
 Cuando se ingrese el número de verificación de visita, Santrax lo confirmará diciendo: “El número de verificación de la segunda visita es (FECHA/HORA). Si es incorrecto, marque 1 para volver a intentarlo o presione la tecla numeral (#) para continuar”.

10.  Presione la tecla numeral (#) para continuar.
-  Santrax dirá: “Ingrese la identificación del servicio”.
11.  Ingrese el número de identificación del servicio realizado.  
Consulte la lista de servicios de su agencia.
-  Santrax dirá: “El servicio ingresado es (SERVICIO). Marque (1) para aceptar o (2) para volver a intentarlo”.
12.  Marque la tecla uno (1) para aceptar o la tecla dos (2) para volver a intentarlo.
-  Santrax dirá: “Ingrese el número de tareas realizadas”.
13.  Ingrese el número total de tareas realizadas para el cliente.
-  Santrax dirá: “Ingrese la identificación de las tareas realizadas”.
14.  Ingrese el número de identificación de las tareas realizadas.

**NOTAS:**

- Consulte la lista de tareas de su agencia.
- Si realizó más de una tarea, espere a que el sistema confirme la tarea y luego ingrese el siguiente número de identificación de tarea. Continúe con este proceso hasta que haya ingresado todas las tareas realizadas durante la visita.
- Si ingresa una tarea con apoyo gráfico, Santrax hará una pausa después de que usted ingrese la identificación de la tarea. Durante la pausa, ingrese el número apropiado para esta tarea usando la cantidad de dígitos indicada en la lista de tareas.
- Si cometió un error al ingresar las tareas realizadas, presione “00” y el sistema lo confirmará diciendo: “Comenzando de nuevo, ingrese el número de tareas”. **Starting Over, Enter number of tasks**”. Ingrese nuevamente todas las identificaciones de las tareas realizadas.

-  Santrax dirá: “(DESCRIPCIONES DE LAS TAREAS) Ingresó (NÚMERO) tareas. Muchas gracias, hasta luego”
15.  Cuelgue el teléfono.



**Sandata**  
TECHNOLOGIES

# Guía de referencia de llamadas: «COMPANY\_NAME»

Número de cuenta de la agencia: STX«ACCOUNT»

---

Indique su número de identificación de Santrax sobre  
la línea para facilitar cualquier consulta

**Marque:**  
**1-«Primary\_Phone»**  
**O**  
**1-«Secondary\_Phone»**

## Funciones:

Seleccione el idioma

Visita grupal - No

Servicio

Indicaciones para registros de  
llegada y salida

Fixed Visit Verification  
(Verificación de Visita por medio  
de dispositivo fijo) - Sí

Tarea